ثروة الأمم ليست في معادنها وذهبها ولكن في عقول أبنائها

مركز الرحمن

EDUCATION El Rahman CENTER

OSCAR قلعة التفوق OSCAR

أقوى ورق شرح

كلية التجارة - التعليم المفتوح

لأنك تريد التميز فلا مكان إلا مركز الرحمن

سلوك تنظيمي

المستوى الثالث الترم الأول

المحاضرة الرابعة

٢٠١٥/١٢/٤

المكتبات

المركز الرئيسي : ١ ش سراى الزعفران - داخل مول الزعفران - منشية الصدر - المدخل الرئيسي - الدور الأرضى

مكتبة أوسكار : ١٢ شارع شفيق غبريال متفرع من إبراهيم اللقاني - روكسي - مصر الجديدة

المراكز

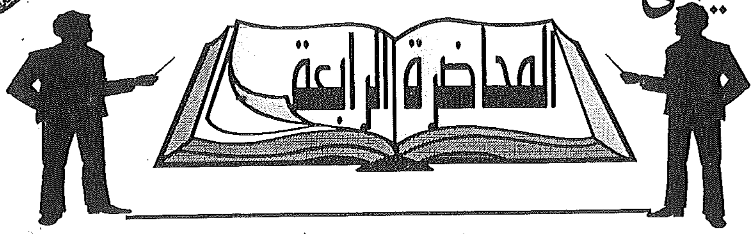
المركز الرئيسي : ١ شارع سراى الزعفران - الزعفران مول مدخل ٢ - الدور الثالث - (ت : ٢٤٦٤٦٣١٢-٢٤٦٧٥٢٠٤)

فرع مصر الجديدة : ١٢ شارع شفيق غبريال من إبراهيم اللقاني - روكسي - مصر الجديدة (ت : ٢٢٥٦٨٨٧٢)

www.facebook.com/elrahmaneducationcenter

ثروة الأمم ليست في معادنها وذهبها ولكن في عقول أبنائها

4/12/2015



الاتصال

مفهوم الاتصال: هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين شخصين أو أكثر .

مكوناتها :

تبادل | وجود شخصين أو أكثر | استجابة المستقبل

عناصرها

المرسل ← الرسالة ← المستقبل

أنواع الاتصال :

١- **الاتصال الرسمي** : هو اتصال مباشر ويقوم على مبدأ وحدة الأمر من أعلى إلى أسفل .

٢- **الاتصال غير الرسمي** : هو اتصال غير مباشر (غير شرعي) ويلزم وجوده مع الاتصال الرسمي وهو يعبر عن رغبة الأمر في الاتصال ببعضهم البعض لإشباع حاجاتهم الاجتماعية .

منافذ الاتصال:

١- الاتصال من أعلى إلى أسفل ↓.

٢- الاتصال من أسفل إلى أعلى ↑.

٣- الاتصال الأفقي ↔ (في نفس المستوى الإداري).

٤- الاتصال المحوري ↘ :

ويسود الاتصال المحوري في حالة تعدد السلطة (لتوفير الوقت والجهد والتكلفة).

١- الإتصال من أعلي إلي أسفل : يعتبر إتصال توجيهي

أ- توجيه المرؤسين وإعطائهم تعليمات خاصة بالعمل

ب- شرح طريقة أداء العمل للمرؤسين وعلاقته بباقي الأعمال

ج- إعطاء المرؤسين معلومات عن الإجراءات الخاصة بالعمل

د- إعطاء المرؤسين معلومات عن مدي تقدمهم في الإنجاز

ه- تحديد أهداف وسياسات العمل للمرؤسين

و- نصح المرؤسين ومساعدتهم في حل مشاكلهم

ز- تدريب المرؤسين ورفع مهاراتهم

٢- الإتصال من أسفل إلي أعلي :

وفيه يتم الإتصال من المستويات الدنيا إلي المستويات العليا

(غير توجيهي) يساعد أداء وظائف هامة منها :.

أ- رفع معلومات عما تم إنجازه

ب- الإستفهام عما يجب عمله وكيف يتم الأداء

ج- رفع معلومات عن كيفية العمل بالإجراءات والسياسات

د- رفع معلومات عن مشاكل العمل والمشاكل الشخصية

ه- رفع معلومات عن الزملاء والوحدات والعلاقة بينها

٣- الإتصال الأفقي

- يعتبر هذا الإتصال أساسا لفاعلية العمليات فهو يمر عبر الإدارات
- يمكن تسهيل عملية الإتصال الأفقي بان يرسل المدير المعلومات للعديد من المرؤسين في نفس الوقت

هذا الإتصال يساعد علي أداء وظائف هامة :-

أ- التنسيق بين الزملاء أو بين الوحدات

ب- تشجيع التعاون بين الزملاء أو بين الوحدات

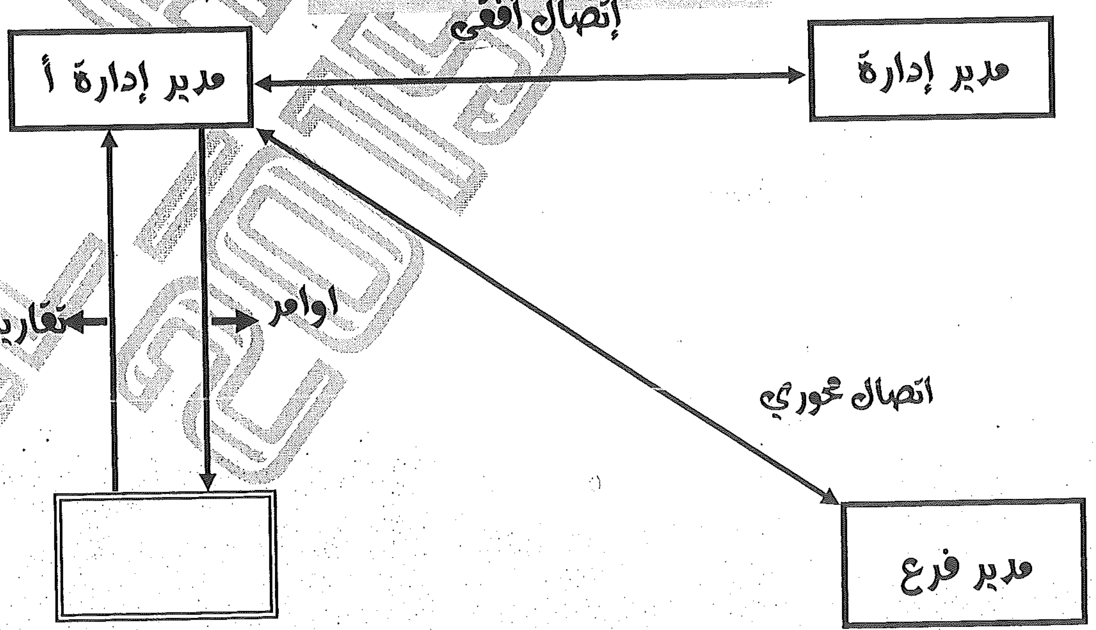
ج- تعزيز الزملاء أو الوحدات إجتماعيا في المواقف التي يواجهونها

د- بث ونشر المعلومات التي تهمهم

٤- الإتصال المحوري

- بالرغم من أن هذا النوع أقل استخداما .. فهو ذو أهمية بالنسبة للأفراد الذين لا يستطيعون إرسال أو استقبال الرسائل بفاعلية من خلال مسالك أخري .
- حيث يسود هذا النوع في حالة تعدد السلطة ..(إدارية ووظيفية)

منافذ واتجاهات الاتصال (هام)



اتخاذ القرارات

تعريف عملية اتخاذ القرارات :

عبارة عن العملية التي يتم بها اختيار بديل مناسب من بين بديلين أو أكثر كحلول أو بدائل متاحة في بيئة العمل .

اتخاذ القرارات الجماعية :

- من خلال عقد اللجان والاجتماعات .
- يعتمد عليها بدرجة أكبر في المستويات العليا .
- حيث القرارات غير مبرمجة "أي غير عادية" .

أساليب اتخاذ القرارات الجماعية :

١-عاصفة الذهن : (إثارة ذهن المشتركين وتقديم حلول كثيرة بديلة)

٢- الإجتماع عن بعد (أسلوب دلفن) : ويعتمد على عديد من البدائل ومناقشتها.

٣- الجماعة الصورية : وهو خلط بين عاصفة الذهنه والاجتماع عن بعد

١-عاصفة الذهن : (إثارة ذهن المشتركين وتقديم حلول كثيرة بديلة)

- هي عبارة عن هجوم سريع علي مشكلة معينة
- يقوم المشتركون في هذا العصف بعرض الأفكار وبسرعة
- هذا الأسلوب يتفرق مدة قصيرة نسبيا
- يعتمد علي إثارة ذهن المشتركين وتقديم حلول كثيرة بديلة

خطوات طريقة عاصفة الذهن

مرحلة الحصول علي بدائل (١٥ دقيقة) :

- دعوة كل من خبرة للإجتماع
- يدعو القائد الأعضاء لإقتراح بدائل الحل
- يقوم قائد الاجتماعي بتحديد المشكلة
- تجميع أكبر عدد من الحلول بصرف النظر عن جودتها أو مناسباتها
- يحرص القائد علي تشجيع الإقتراحات
- الغرض من هذه الخطوة هو إثارة ذهن المشتركين

مرحلة تنقية بدائل الحل (٤٥دقيقة)

- شرح معني الحلول وتجميع المتشابه منها في مجموعة
- تحديد أحسن الحلول (من ٣ إلي ٥ حلول)
- تشجيع إقتراحات جديدة
- استبعاد المستحيل من الحلول

إختيار البديل وتحديد خطة العمل (٤٥ دقيقة)

- تقليل عدد أعضاء الجماعة والإبقاء من لهم علاقة مباشرة بالمشكلة
- مقارنة بدائل الحلول وتحديد في مزايها وعيوبها
- إختيار أنسب بديل وتحديد أسلوب تطبيقه
- القائد يوجه المناقشة لإختيار أنسب بديل.

EL RAHMAN
نحن نساعدك فى تخطيط مستقبلك